

# EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERHOTELAN BERBASIS WEB PADA PT XYZ

**Suryanto**

Program Information System Audit, School of Information System, BINUS University, Jakarta  
Jl. Kebon Jeruk Raya No. 27, Kebun Jeruk Jakarta Barat  
Suryanto1865@yahoo.com

## ABSTRACT

*Information system in a company is expected to support their business processes. Therefore, it requires an evaluation of existing information system and provides recommendations hospitality management information system to meet the gap between existing information systems and user needs. The method of this study is divided into two, namely the method of data collection and analysis methods. Methods of data collection using interviews and observation techniques. Methods of data analysis using gap analysis, followed by a cost-benefit analysis and IT Balanced Scorecard. The evaluation results through Fit/Gap Analysis states that the implementation of a management information system is feasible and able to meet all user needs. Cost Benefit Analysis provides an assessment of tangible benefits IT Balanced Scorecard provides an assessment of intangible benefits. The results of the two methods stated that the new information system worth to be implemented.*

**Keywords:** *Fit/Gap, CBA, ITBSC*

## ABSTRAK

*Sistem informasi yang dimiliki sebuah perusahaan diharapkan mampu mendukung proses bisnis perusahaan. Oleh sebab itu diperlukan sebuah evaluasi terhadap sistem informasi yang ada dan memberikan rekomendasi sebuah sistem informasi manajemen perhotelan yang baru untuk memenuhi kesenjangan yang ada antara sistem informasi yang ada dengan kebutuhan pengguna. Metode dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu metode pengumpulan data dan metode analisis. Metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi. Metode analisis data menggunakan metode Analisis kesenjangan yang dilanjutkan dengan analisis biaya-manfaat dan IT Balanced Scorecard. Hasil Cost Benefit Analysis menyatakan bahwa implementasi sistem informasi manajemen perhotelan yang baru layak secara tangible benefit dan hasil evaluasi IT Balanced Scorecard menyatakan layak secara intangible benefit.*

**Kata kunci:** *Analisis Kesenjangan, Analisis Biaya-Manfaat, Kartu Keseimbangan Teknologi Informasi*

## PENDAHULUAN

Di era digital ini, hampir semua perusahaan menengah ke atas telah menerapkan sistem informasi untuk meningkatkan persaingan yang semakin ketat. Sistem informasi memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung pengambilan keputusan baik secara kualitas maupun kuantitas (Hendarti, Nugroho, Legiastuti dan Nikmah, 2011).

Investasi sistem informasi memerlukan sumber daya yang besar sehingga perusahaan perlu melakukan studi kelayakan untuk menentukan apakah investasi yang dilakukan sesuai dengan tujuan perusahaan. Setiap keputusan investasi teknologi informasi melibatkan penilaian terhadap biaya dan manfaat, oleh sebab itu diperlukan studi kelayakan agar keputusan investasi lebih tepat sasaran. Studi kelayakan merupakan suatu kajian untuk merumuskan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna akhir, kebutuhan sumber daya, biaya, manfaat, dan menilai apakah suatu proyek atau bisnis dapat dikerjakan, ditunda, atau tidak dijalankan (O'Brien, 2011). Menurut Dereli (2009) Studi kelayakan membahas dua faktor yang sangat penting untuk keberhasilan bisnis, antara lain pasokan dan permintaan. Studi kelayakan harus menjadi langkah pertama dalam sebuah perencanaan perusahaan. Apabila studi kelayakan tidak dilakukan, perusahaan tidak memiliki gambaran penilaian bahwa manfaat yang didapat dari investasi TI sebanding atau bahkan lebih besar dari biaya yang dikeluarkan. Oleh karena itu dalam melakukan sebuah investasi teknologi informasi perusahaan perlu melakukan sebuah studi kelayakan untuk mencapai keberhasilan yang diharapkan.

PT XYZ bergerak dalam bidang perhotelan di mana proses bisnis yang efektif sangat diperlukan demi kepuasan konsumen maupun kebutuhan pihak manajemen dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi yang ada saat ini di PT XYZ belum terintegrasi dengan baik dan memenuhi semua kebutuhan pihak manajemen. Berdasarkan hal tersebut maka PT XYZ bermaksud untuk memperbaiki sistem informasi manajemen perhotelan yang sudah ada. Sebelum menerapkan sistem informasi yang baru, maka diperlukan sebuah studi kelayakan untuk menilai apakah investasi sistem informasi manajemen perhotelan dapat memberikan manfaat dan pengembalian yang menguntungkan perusahaan.

Melalui metode analisis kesenjangan, PT XYZ dapat mengetahui kesenjangan yang terjadi dari sistem yang lama sehingga perusahaan dapat mengetahui kebutuhan pengguna yang belum dapat tercapai melalui sistem yang lama. Analisis kesenjangan merupakan pendekatan yang tepat untuk memeriksa persamaan dan perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang ada. Berdasarkan analisa tersebut akan dihasilkan rekomendasi sistem yang selanjutnya akan dilakukan penilaian biaya manfaat investasi melalui analisis biaya-manfaat dan dilanjutkan dengan metode *IT balanced scorecard* untuk memberikan penilaian manfaat intangible bagi perusahaan dari perspektif konsumen, proses bisnis internal, dan pertumbuhan yang akan didapat melalui investasi tersebut.

Permasalahan yang akan dibahas adalah evaluasi sistem informasi manajemen perhotelan pada PT XYZ. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan hal sebagai berikut: (1) Apakah sistem informasi manajemen perhotelan perusahaan sudah mampu mendukung tercapainya proses bisnis yang efisien? (2) Apakah sistem informasi manajemen perhotelan perusahaan layak di implementasikan?

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk menentukan tingkat kesesuaian antara kenyataan dari sistem informasi manajemen perhotelan dengan harapan dari penggunaanya, (2) Untuk menentukan status kelayakan dari studi kelayakan baik dari aspek operasional maupun aspek keuangan.

## METODE

Metode Pengumpulan Data digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi dari objek penelitian secara langsung untuk mendapatkan data primer dan data pendukung yang berguna untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu: (1) Metode Wawancara, yaitu mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan pihak yang bersangkutan untuk membantu penelitian ini. (2) Metode Observasi, yaitu secara langsung mengunjungi perusahaan yang bersangkutan.

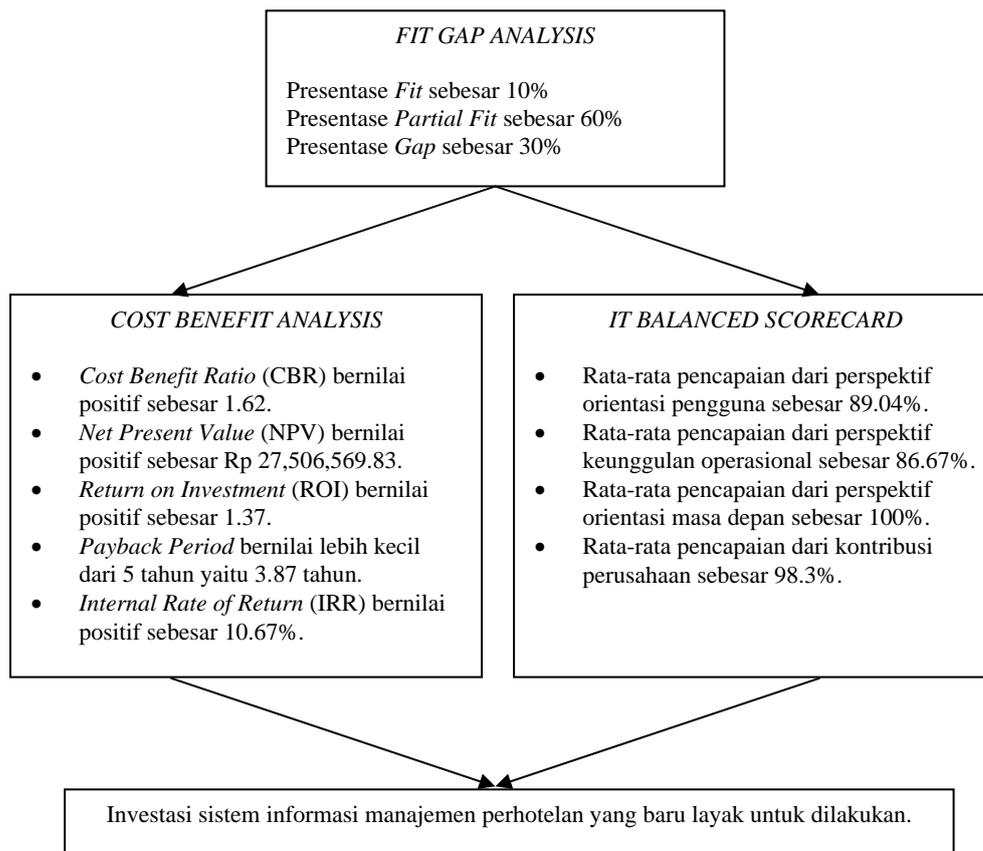
Metode Analisis Data dilakukan dengan menggunakan metode *Analisis kesenjangan* yang dilanjutkan dengan analisis biaya-manfaat untuk menilai biaya dan manfaat *tangible* dan *IT Balanced Scorecard* untuk menilai manfaat *intangibile* dalam investasi teknologi informasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Saat ini PT XYZ sudah memiliki sistem informasi yang diterapkan dalam setiap hotel yang berada dibawah naungan PT XYZ. Namun sistem informasi tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan para pengguna khususnya pihak manajemen. Kebutuhan utama pihak manajemen PT XYZ adalah menciptakan sebuah sistem informasi manajemen perhotelan yang mampu mengintegrasikan ketiga hotel yang saat ini PT XYZ kelola. Hal ini didasarkan pada sebuah permasalahan di mana pihak manajemen PT XYZ harus datang ke setiap hotel tersebut secara rutin untuk memantau maupun mengambil data-data yang diperlukan. Hal ini membutuhkan biaya dan mengurangi efektifitas proses bisnis yang ada. Selain biaya, sistem informasi yang terpisah-pisah ini memakan waktu sehingga pengambilan keputusan yang cepat dan proses bisnis yang efisien menjadi berkurang.

Selain permasalahan tersebut, saat ini sistem informasi manajemen perhotelan PT XYZ belum mampu memenuhi kebutuhan para penggunanya, seperti pemakaian fasilitas oleh para tamu. Pemakaian fasilitas seperti *spa* dan tempat olah raga belum terintegrasi dengan sistem manajemen perhotelan sehingga tagihan penggunaan *spa* atau *fitness center* tidak dapat secara otomatis tergabung dengan tagihan kamar. Selain itu pihak *spa* dan tempat olah raga harus kembali mencatat data para *customer* yang seharusnya sudah ada saat tamu melakukan proses *check-in*. Sistem informasi yang ada seperti saat ini akan menimbulkan resiko kesalahan dalam perhitungan maupun munculnya tagihan yang tidak terbayarkan oleh *customer*. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah sistem yang mampu menghubungkan seluruh penggunaan fasilitas dengan penggunaan kamar. Sistem informasi PT XYZ yang ada saat ini juga belum mampu memenuhi laporan yang dibutuhkan pihak manajemen, sistem yang ada saat ini hanya menyediakan laporan dasar mengenai transaksi penggunaan kamar dan fasilitasnya secara terpisah-pisah dari satu hotel dengan hotel yang lainnya.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut maka dilakukan hasil analisa Analisis kesenjangan untuk melihat kesenjangan antara sistem yang ada dengan kebutuhan pengguna yang akan dilanjutkan dengan *Cost Benefit Analysis (CBA)* untuk menilai biaya dan manfaat *tangible* dan *IT Balanced Scorecard* untuk menilai manfaat *intangibile* dalam pengambilan keputusan investasi teknologi informasi.



Gambar 1 Hasil Analisis

Hasil analisa *fit/gap* terhadap sistem yang ada pada PT XYZ ditemukan bahwa sistem informasi yang ada belum mampu memenuhi kebutuhan dari para pengguna. Berdasarkan hasil analisa tersebut maka dibuat sebuah rancangan sistem informasi yang baru. Selanjutnya dilakukan proses analisa dengan menggunakan *Cost Benefit Analysis* dan *IT Balanced Scorecard* untuk menentukan apakah sistem informasi yang baru layak untuk diimplementasikan atau tidak. *Cost Benefit Analysis* dilakukan untuk menilai kelayakan dari segi manfaat yang dapat diukur (*tangible benefit*) dan *IT Balanced Scorecard* dilakukan untuk menilai kelayakan dari segi manfaat yang tidak dapat diukur (*intangible benefit*). *Cost Benefit Analysis* memberikan hasil positif di mana perancangan sistem informasi yang baru mampu memberikan manfaat atau keuntungan bagi perusahaan dan waktu pengembalian modal yang lebih cepat dari harapan perusahaan. *IT Balanced Scorecard* juga memberikan penilaian yang positif dimana sistem informasi manajemen perhotelan mampu menjawab kebutuhan para pengguna dan mendukung proses bisnis perusahaan.

## SIMPULAN

Berdasarkan evaluasi sistem informasi manajemen perhotelan pada PT XYZ maka dapat disimpulkan bahwa dengan metode *Fit/Gap Analysis* ditemukan terdapat *Fit* sebesar 10%, *Partial* sebesar 60% dan *Gap* sebesar 30%. Oleh karena nilai *Partial* dan *Gap* yang besar maka PT XYZ disarankan untuk mengganti sistem informasi manajemen perhotelan yang ada dengan yang diusulkan dalam penelitian ini.

Hasil *Cost Benefit Analysis* terhadap sistem informasi manajemen perhotelan yang baru menunjukkan nilai *Cost Benefit Ratio* (CBR) sebesar 1.62, *Net Present Value* (NPV) sebesar Rp 27,506,569.83, *Return on Investment* (ROI) sebesar 1.37, *Payback Period* sebesar 3.87 tahun dan *Internal Rate of Return* (IRR) sebesar 10.67%. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka sistem informasi manajemen perhotelan berbasis *web* yang diusulkan dinyatakan layak untuk diimplementasikan.

Melalui analisa dengan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* terhadap *prototype* sistem manajemen perhotelan berbasis *web* yang baru ditemukan terdapat rata-rata pencapaian dari perspektif orientasi pengguna sebesar 89.04%, rata-rata pencapaian dari perspektif keunggulan operasional sebesar 86.67%, rata-rata pencapaian dari perspektif orientasi masa depan sebesar 100%, dan rata-rata pencapaian dari kontribusi perusahaan sebesar 98.3%. Hasil analisa juga menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen perhotelan berbasis *web* yang diusulkan ini memberikan manfaat positif bagi PT XYZ antara lain: (1) Mengefisienkan proses operasional transaksi pada perusahaan. (2) Mengurangi resiko kesalahan pada proses operasional transaksi. (3) Meningkatkan kinerja dan pengetahuan karyawan yang dapat memberikan inovasi kepada perusahaan. (4) Menciptakan sistem informasi manajemen perhotelan yang sesuai dengan kebutuhan PT XYZ. (5) Menyajikan laporan yang diperlukan perusahaan secara cepat dan akurat. (6) Meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghadapi persaingan secara kompetitif.

Dari hasil analisa yang dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi pada PT XYZ: (1) PT XYZ disarankan menggunakan sistem informasi manajemen perhotelan berbasis *web* yang diusulkan agar dapat menciptakan proses bisnis yang lebih efisien, mengurangi resiko kesalahan dan memenuhi kebutuhan PT XYZ. (2) PT XYZ disarankan mengadakan pelatihan pengguna dan evaluasi secara berkala agar dapat memaksimalkan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi manajemen perhotelan berbasis *web* yang diusulkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dereli, T., Adil. B., Alican, Y. (2009) Using Decision-Making Tools For Business Investment: Feasibility Analysis for Baby Diaper Production - A Case Study. *Rio's International Journal on Sciences of Industrial and Systems Engineering and Management*. 3. [ISSN 1982-6443]– I. Diakses dari <http://www.rij.eng.uerj.br/scientific/2009/sp091-03.pdf>
- Hendarti, H., Nugroho, A. A., Legiastuti, D., Nikmah. (2011). Analisis Investasi Sistem Infromasi Dengan Menggunakan Metode Information Economics (Studi Kasus: PT. NASA). *Seminar Nasional Aplikasi TI*. 106-111.
- O'Brien, J. A., Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems*. Edisi: 10th ed. New York: McGraw-Hill.